Ontario

Bureau des conseillers des employeurs

Rapport annuel

2014-2015

Rapport annuel
2014 - 2015

Bureau des conseillers des employeurs
505, avenue University, 20e étage
Toronto (Ontario)
M5G 2P1

Numéro sans frais : 1 800 387-0774

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2015

TABLE DES MATIÈRES

Page

Message du directeur *1-2*

Première partie – mandat du BCE *3*

Deuxième partie – aperçu des programmes et des activités de la CSPAAT *5*

Troisième partie – clientèle du BCE *23*

Quatrième partie – vue d'ensemble des programmes et activités liés à l'application de l'article 50 ..... *31*

Cinquième partie – témoignages de la clientèle *33*

Annexe A : Mesures de rendement du BCE en 2014-2015 ..... *36*

Annexe B : Rapport financier du BCE pour 2014-2015 ..... *41*

Annexe C : Organigramme du BCE *43*

Pour nous joindre *44*

Message du directeur

J'ai le plaisir de présenter le rapport des activités du BCE pour 2014-2015.

Le BCE continue de faire preuve d'excellence en matière de conseils et de services d'information et d'éducation destinés aux employeurs de l'Ontario. Nos clients demeurent très satisfaits de nos services, et plus de 90 % d'entre eux sont prêts à recommander le BCE à d'autres employeurs.

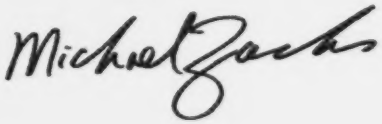
Au cours de la période visée par le présent rapport, nous avons poursuivi nos démarches visant à fournir des services aux employeurs comptant moins de 50 travailleurs qui ont été accusés d'avoir usé de représailles au sens de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*. En outre, nous avons continué à remplir notre engagement de renseigner les employeurs au moyen de webinaires et de présentations en personne.

Ce fut une période difficile pour nous, puisque nous avons dû nous adapter en fonction de l'initiative visant à moderniser le programme de contestation de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT). Nous avons suivi de la formation et nous avons adapté nos procédures afin de respecter les nouvelles règles de contestation qui ont été resserrées. En outre, nous avons communiqué nos connaissances aux employeurs dans le cadre de plusieurs webinaires sur le nouveau modèle de contestation et nous continuons à le faire. Nous avons également participé à deux importantes initiatives de consultation de la CSPAAT portant sur son cadre de tarification et ses politiques d'indemnisation.

Le BCE s'efforce d'offrir les meilleurs conseils professionnels et services de représentation possible et de diffuser des renseignements complets et à jour sur son site Web et dans ses bulletins électroniques. Ses guides destinés aux employeurs du secteur de la construction et des autres secteurs sont régulièrement mis à jour pour que leur contenu demeure pertinent et que les employeurs aient facilement accès à

l'information essentielle. En outre, le BCE continue de faire des exposés dans le cadre de nombreux congrès et ateliers sur une variété de sujets liés à la CSPAAT afin que les employeurs disposent de l'information à jour dont ils ont besoin pour remplir leurs obligations à l'égard de cet organisme.

Je tiens à exprimer ma reconnaissance à tous nos intervenants, dont le soutien continu est essentiel à notre réussite, ainsi qu'aux membres du personnel du BCE pour leur dévouement et leur engagement à servir les employeurs de l'Ontario.



Michael Zacks
Directeur intérimaire

Première partie Mandat du BCE

Le mandat du Bureau des conseillers des employeurs (BCE) est précisé au paragraphe 176 (2) de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail (« la LSPAAT ») :

[...] éduquer, conseiller et représenter principalement les employeurs qui ont moins de 100 employés pour les questions relevant de la LSPAAT.

De plus, en 2011, on a élargi le mandat du BCE, en vertu de l'article 50 de la Loi sur la santé et la sécurité au travail de l'Ontario, de manière à inclure ce qui suit :

[...] f***ournir des conseils aux employeurs de l'Ontario accusés d'avoir usé de représailles qui se retrouvent devant la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTO) – c.-à-d. lorsque des travailleurs allèguent qu'ils ont été traités injustement par leur employeur après avoir soulevé une question touchant la santé et la sécurité – et représenter devant la CRTO les employeurs comptant moins de 50 employés.***

La vision et la mission du BCE découlent des mandats que lui confère la loi.

VISION DU BCE

Faire de l'Ontario une province où les petites et moyennes entreprises offrent des lieux de travail sécuritaires, équitables et performants qui contribuent au dynamisme et à la compétitivité de l'économie.

MISSION DU BCE

Être le principal organisme à fournir des services de représentation et d'éducation et des conseils aux employeurs de l'Ontario pour les questions concernant la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail ainsi que les représailles liées à la santé et à la sécurité au travail.

Le directeur du BCE est nommé par décret. En 2004, M. Michael Zacks, avocat général du BCE, a été nommé directeur par lettre ministérielle dans l'attente d'une nomination par décret.

Deuxième partie *Aperçu des programmes et des activités de la CSPAAT*

Services consultatifs

Le BCE fournit des conseils pour aider les employeurs de l'Ontario à gérer les coûts associés à la sécurité au travail et à respecter leurs obligations en matière de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail en temps opportun et de manière économique. Il est essentiel que les employeurs maîtrisent bien un programme fort complexe, qu'ils évitent de commettre des erreurs et qu'ils protègent leur lieu de travail ainsi que leurs employés. Les services consultatifs du BCE visent à aider les employeurs à accomplir tout cela. L'accès rapide à des renseignements exacts permet aux clients qui utilisent les services du BCE de prendre de bonnes décisions opérationnelles, d'avoir des lieux de travail sécuritaires et d'éviter des contestations.

Le personnel du centre d'appels du BCE fournit des conseils en temps opportun à tous les employeurs de l'Ontario qui ont des questions ou des préoccupations concernant la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail; le mandat du BCE prévoit toutefois que les services de représentation sont destinés principalement aux employeurs comptant moins de 100 employés. Puisque le BCE est financé par la CSPAAT, ses services sont offerts gratuitement aux employeurs, ce qui permet à ceux-ci d'obtenir facilement des conseils éclairés et confidentiels. Cela est particulièrement important pour les petites entreprises étant donné qu'elles ne disposent habituellement pas de ressources spécialisées à l'interne. L'accès au personnel qualifié de l'InfoCentre met tous les employeurs sur un pied d'égalité et leur permet de prendre des décisions judicieuses tout en évitant les erreurs coûteuses et les pénalités inutiles.

L'InfoCentre du BCE, situé à son bureau principal de Toronto, compte trois conseillers, traitement des demandes, qui prennent les appels des employeurs de l'Ontario au sujet des questions de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail. Comme l'InfoCentre accepte également les demandes de renseignements par courriel, les employeurs peuvent transmettre leurs questions au moment qui leur convient en dehors des heures de bureau. S'il y a lieu, une conseillère ou un conseiller appelle ensuite l'employeur pour discuter plus en détail de la question.

Les conseillères et conseillers dûment formés du BCE formulent des conseils détaillés, approfondis et adaptés à la réalité de chaque client. Les appels des employeurs, qui durent de quelques minutes à quelques heures, selon la complexité de la question abordée – p. ex., donner accès à un formulaire de la CSPAAT ou une aide approfondie dans un cas de classement ou de prime – sont traités le plus rapidement possible. Les clients apprécient que le personnel de l'InfoCentre s'efforce de répondre directement aux appels – c.-à-d. répondre aux employeurs dès qu'ils téléphonent, avec l'objectif de minimiser les chassés-croisés téléphoniques. Les conseillers s'adaptent ainsi à l'horaire des employeurs et leur fournissent des conseils rapides en temps opportun.

D'après des sondages téléphoniques auprès de clients choisis au hasard, 100 % des clients sont satisfaits des services fournis par l'InfoCentre au cours de l'exercice. La proportion de clients qui seraient prêts à recommander les services du BCE à d'autres employeurs est également de 100 %. Ces résultats sont identiques à ceux de l'exercice précédent et demeurent nettement supérieurs à l'objectif de 90 %. Le BCE est très fier de pouvoir rapporter ce très haut taux de satisfaction année après année et est très satisfait que ses clients apprécient la valeur des services offerts.

Selon nous, le souci constant de l'organisme de répondre dès que possible aux demandes de renseignements des employeurs joue un rôle déterminant dans l'obtention de ces taux élevés de satisfaction. Au cours de l'exercice, 84,5 % des appels ont été acheminés directement à une conseillère ou à un conseiller, la plupart dans un délai d'au plus une heure; le reste des appels ont été traités le jour ouvrable suivant. Le chiffre comparable pour l'exercice 2013-2014 était de 87,7 %, ces deux résultats excédant de beaucoup l'objectif de 70 % pour les appels auxquels on répond directement. L'accès immédiat à une expertise permet aux employeurs de gagner du temps et fait en sorte que leurs préoccupations soient examinées – et que les mesures nécessaires soient prises – en toute efficacité. De même, les demandes par courriel sont traitées par ordre de priorité, au plus tard le jour ouvrable suivant.

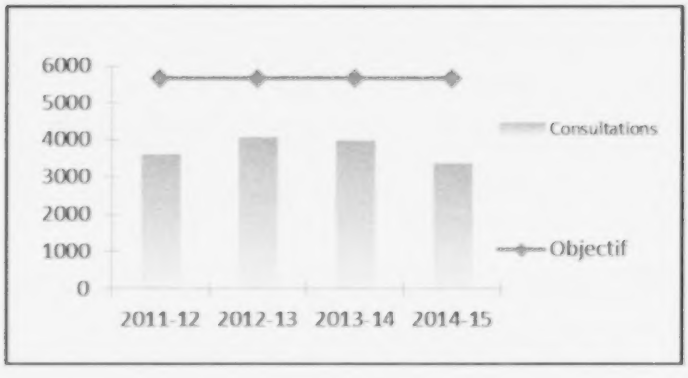
Les seize spécialistes des services aux employeurs du BCE répartis dans diverses régions sont également disponibles pour fournir des conseils. De nombreux employeurs sont orientés vers le spécialiste local par la CSPAAT, le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT), des associations de santé et de sécurité, des groupes communautaires ou d'entreprises ou encore des clients, actuels ou anciens, du BCE. En plus de fournir des conseils ciblés, les spécialistes des services aux employeurs font régulièrement des présentations éducatives à des groupes communautaires locaux. Il arrive souvent que les employeurs établissent des relations continues avec les représentants régionaux. Comme par le passé, le BCE centre ses efforts de promotion sur les contacts régionaux et le renforcement de sa présence à l'échelle locale.

En 2014-2015, le nombre de consultations offertes aux employeurs de l'Ontario a légèrement baissé par rapport à l'exercice précédent (3 379 comparativement à 3 977). La réduction de 15 % enregistrée cette année fait suite à la réduction de 1,9 % de l'année dernière, après trois années consécutives d'augmentation. Les statistiques de la CSPAAT – en ce qui concerne les cas et les demandes d'indemnisation approuvées - ont également décliné récemment et nous croyons que nos statistiques reflètent les

changements notés au sein du système. Cela demeure difficile pour le BCE de sensibiliser continuellement le public à propos de la disponibilité de ses services, bien que beaucoup d'efforts et de ressources soient déployés pour garantir une telle visibilité auprès des employeurs.

Figure 1

Conseils donnés aux employeurs (« consultations »)



Le BCE est en mesure d'offrir ce précieux service aux employeurs de l'Ontario grâce au professionnalisme et au dévouement de son personnel. Il donne régulièrement de la formation aux membres du personnel afin que tous soient au courant des politiques et procédures de la CSPAAT ainsi que des pratiques en matière d'indemnisation des accidents du travail et puissent ainsi offrir leur expertise et des conseils actualisés aux clients du BCE.

Les « consultations en ligne » constituent un autre moyen pour les employeurs de l'Ontario d'obtenir des conseils plutôt que de téléphoner directement à l'InfoCentre. Le suivi de ces consultations peut être effectué à l'aide de Google Analytics pour le site du BCE. Cette solution d'analyse fournit des indications sur l'utilisation du site Web par les employeurs à la recherche de renseignements complets à propos du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail ainsi que de leurs obligations et droits. Accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, le site Web a permis

d'offrir 3 049 « consultations en ligne » durant le dernier exercice. Le nombre de consultations a beaucoup varié depuis que le BCE a commencé à en faire le suivi; cela est attribuable aux modifications apportées aux procédures de l'outil Google Analytics. L'an dernier, le BCE a rapporté 2 258 « consultations en ligne »; le total annuel a atteint 7 000 cas. Même si on prend le chiffre le plus bas, cela représente un nombre considérable de clients qui s'ajoute aux personnes qui appellent directement l'InfoCentre. On considère qu'il y a eu une « consultation en ligne » lorsqu'un utilisateur a passé plus d'une minute sur le site Web *et* a accédé à plus de trois pages de contenu, ce qui *exclut* tout utilisateur qui a quitté le site Web après avoir ouvert seulement la page d'accueil. Il est à noter que le nombre d'accès au site, lequel ne reflète pas ce niveau de recherche de renseignements, est dix fois supérieur. Ces trois critères liés aux « consultations en ligne » sont rigoureux et permettent d'identifier les utilisateurs qui effectuent des recherches sur le site Web du BCE et qui obtiennent les renseignements (conseils) nécessaires pour répondre aux questions qui les préoccupent et éclairer leurs actions.

Le site permet également aux clients d'envoyer des demandes par courriel au moyen d'un formulaire en ligne. Le nombre de demandes par courriel envoyées à l'InfoCentre a peu varié en 2014-2015 (94 au lieu de 95), et est donc demeuré stable après deux années de recul. Cette statistique semble plutôt volatile, ce qui est probablement dû aux inquiétudes ou à la confusion qu'un sujet d'actualité touchant la CSPAAT suscite chez les employeurs. Par exemple, l'augmentation antérieure des demandes de renseignements par courriel semble coïncider avec la mise en œuvre du projet de loi 119. À ce moment, de nombreux employeurs du secteur de la construction voulaient obtenir des renseignements sur les répercussions que les changements visant les exploitants indépendants et les travaux de rénovation domiciliaire auraient sur eux. Selon nous, le nombre relativement peu élevé de demandes par courriel, surtout en comparaison au nombre de consultations en ligne, est un indicateur de la haute qualité des renseignements disponibles sur le site Web du BCE. Le site est convivial et est rempli de faits, de politiques et de procédures sur lesquels les employeurs peuvent

s'appuyer pour répondre aux questions peu complexes d'indemnisation des accidents du travail. Et si la réponse n'est pas en ligne, car leur cas est plus complexe, les employeurs peuvent facilement communiquer avec l'InfoCentre au moyen du numéro sans frais.

Un autre indicateur du succès de la stratégie d'information en ligne est le nombre de conseils donnés en 2014-2015 aux clients qui ont communiqué avec l'InfoCentre après avoir consulté le site Web du BCE. Cette année, le nombre de ces conseils a augmenté à 164 après avoir atteint son niveau le plus bas des cinq dernières années l'an dernier (142). Encore une fois, le BCE estime que la variation est le reflet des modifications apportées aux politiques de la CSPAAT et de leur complexité. L'augmentation de 16 % enregistrée cette année reflète probablement, du moins en partie, les changements et la plus grande complexité du processus d'appels de la CSPAAT. Il est évident que l'InfoCentre est une ressource complémentaire au site Web pour la collecte de renseignements et la résolution de problèmes. Cette option procure d'autres services utiles aux employeurs. Nous nous attendons à ce que cette statistique continue de refléter la complexité et les changements de politique de la CSPAAT (et leur mise en œuvre) dans tout exercice financier.

La conception en deux volets du site Web du BCE, soit le portail axé sur le domaine de la construction et le portail axé sur les autres domaines, en plus de l'organisation conviviale de l'information dans laquelle on peut effectuer une recherche au sein de ces deux volets, semble bien fonctionner pour les employeurs de la province. Le site Web, conjugué à la disponibilité des services en direct de l'InfoCentre, fait en sorte que les employeurs ont un accès direct aux renseignements dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin, pour respecter leurs obligations en matière de sécurité et d'indemnisation des accidents du travail.

Comme il a été mentionné dans des rapports antérieurs, les petits employeurs ont généralement « besoin » de services consultatifs à peu près une fois tous les sept ou huit ans. En raison de ce besoin si intermittent, le BCE doit relever le défi constant d'être et de demeurer le premier réflexe en tant que ressource principale pour les employeurs de l'Ontario en ce qui a trait aux questions d'indemnisation des accidents du travail. Accroître la sensibilisation dans l'ensemble des secteurs d'activité relativement à nos services gratuits, experts et confidentiels et maintenir cette sensibilisation parmi notre clientèle, demeure le principal défi en matière de rayonnement du BCE.

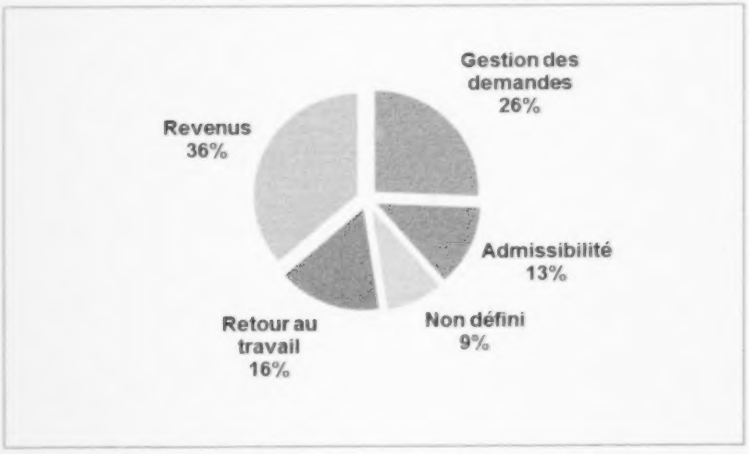
En 2014-2015, le BCE a continué de se concentrer sur les séances d'information auprès des groupes d'intervenants, couvrant des sujets comme les processus d'appel de la CSPAAT, la réintégration au travail et d'autres sujets pertinents en fonction de l'actualité; les webinaires demeurent notre principal moyen de diffusion. Twitter est devenu un important canal de communication dans nos activités de sensibilisation – le nombre de nos abonnés sur Twitter a augmenté de 20 % cette année. Le BCE continue d'évaluer d'autres possibilités en matière de médias sociaux comme moyen peu coûteux d'augmenter sa visibilité. La section « Valeur pour la clientèle » du présent rapport donne des détails supplémentaires sur ces activités.

L'analyse des conseils fournis montre que les demandes portant sur des questions liées aux revenus continuent d'être les plus nombreuses avec 36 %, ce qui est tout à fait comparable à l'an dernier (38 %), et que les revenus demeurent le principal sujet de préoccupation des employeurs de l'Ontario. Comme aux exercices précédents, on retrouve au deuxième rang la gestion des demandes d'indemnisation avec 26 %, soit le même pourcentage qu'au dernier exercice.

Le retour au travail demeure au troisième rang, et l'admissibilité vient en quatrième position pour ce qui est du nombre de demandes de renseignements, un classement qu'on retrouve année après année. La figure 2 illustre les questions de sécurité au travail et d'indemnisation qui touchent les employeurs de l'Ontario et les priorités de leurs entreprises, selon la lecture faite de nos statistiques en matière de conseils. Elle reflète particulièrement les questions comme les primes qui sont exigées pour financer le système – incluant les questions comme les groupes de taux dans lesquels ils sont classés, les pratiques de remise de la CSPAAT, le statut des opérateurs indépendants, etc. - et le besoin de mieux connaître leurs obligations dans le cadre du système.

Figure 2

Sujets des consultations en 2014-2015



Comme nous l'avons indiqué, la clientèle est généralement très satisfaite des services que lui fournit le BCE, et on estime que cette satisfaction repose au moins en partie sur le pourcentage élevé d'appels auxquels nous répondons « en direct » - ce qui signifie qu'un conseiller, traitement des demandes, répond au téléphone quand un employeur appelle l'InfoCentre. En répondant directement, l'employeur n'a pas besoin de laisser un message et d'attendre qu'on le rappelle à un moment qui ne serait peut-être pas idéal pour lui, voire après la résolution du problème par lui-même (de façon positive ou négative). Le taux de réponse en direct était de 84,5 % en 2014-2015, ce qui se compare au taux de 87,7 % obtenu l'an dernier. Pour ces deux périodes, l'InfoCentre a dépassé de beaucoup son objectif de 70 % de réponse immédiate.

Sécurité professionnelle et assurance contre les accidents du travail
Services de représentation

Conformément à son mandat, le BCE représente principalement les employeurs comptant moins de 100 employés dans le cadre de différends relevant de la LSPAAT, que ce soit devant la CSPAAT ou le TASPAAT (figure 5, page 22). Au niveau du secteur opérationnel de la CSPAAT, les services de représentation se résument aux négociations et sont fournis par téléphone ou par courrier par une conseillère ou un conseiller, traitement des demandes, ou une ou un spécialiste des services aux employeurs. Aux deux instances d'appel (Direction des appels de la CSPAAT et TASPAAT) de même que pour les négociations visant le retour au travail ou la réintégration au travail, ce sont les spécialistes des services aux employeurs qui offrent les services de représentation. À cette étape, la représentation englobe diverses activités, qu'il s'agisse de la négociation, de la participation à des séances de médiation ou à des audiences avec l'employeur ou de la gestion du cas en son nom.

Grâce à ses services de représentation, le BCE contribue fortement à réduire les différends au sein du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail. Les conseillers, traitement des demandes, et les spécialistes des services aux employeurs du BCE entretiennent de bonnes relations de travail avec le personnel de la CSPAAT. Les membres du personnel du BCE travaillent en collaboration avec leurs homologues de la CSPAAT pour faire en sorte que les employeurs ontariens aient une représentation de qualité au sein du système. Le BCE poursuit ses efforts de sensibilisation auprès des employeurs non représentés notamment en demandant à la CSPAAT de diriger les employeurs vers le BCE, s'il y a lieu. La participation du personnel aux négociations et aux programmes de retour au travail, par exemple, assure un traitement équitable aux deux parties du lieu de travail et favorise une solution qui permet aux employés de reprendre le travail de manière rapide et rentable, ce qui réduit les pressions sur le régime. De même, le personnel du BCE collabore étroitement avec la Direction du recouvrement de la CSPAAT pour

faciliter le versement des primes exigibles et veiller à ce que la part que paient les employeurs tienne compte de leurs besoins.

Les négociations demeurent le mode de résolution provisoire que privilégient les employeurs parce qu'elles offrent habituellement une solution rapide et efficace. L'appel n'est généralement pas la première solution envisagée pour la résolution d'un différend, car les employeurs préfèrent consacrer leurs ressources à des activités qui contribuent directement à leur rentabilité. Compte tenu de cette préférence, le BCE continue de favoriser le règlement rapide des différends. La mesure de rendement A1 (voir l'annexe A) reflète la réussite de l'organisme à ce chapitre : en 2014-2015, le BCE a réglé 61 % des conflits sans audience, ce qui est comparable au niveau atteint l'an dernier et juste sous la cible des 65 %. Atteindre 61 % d'efficacité deux années consécutives indique un nouveau point d'équilibre dans le système, après la mise en œuvre des changements apportés au processus d'appel de la CSPAAT. Étant donné que le personnel du BCE n'a aucune influence directe sur l'acceptation ou le rejet par les employeurs et les travailleurs des règlements négociés, l'organisme est fier d'être en mesure de contribuer à un grand nombre de règlements sans la tenue d'une audience et de réduire ainsi les conflits au sein du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail.

Même si ces efforts permettent souvent de régler les différends au niveau du secteur opérationnel de la CSPAAT, certains cas font néanmoins l'objet d'un appel. En outre, il y a des employeurs qui n'apprennent l'existence des services (gratuits) du BCE qu'une fois leur cas rendu à l'étape de l'appel. Sur les 1 384 cas traités en 2014-2015, les spécialistes des services aux employeurs ont fourni des services de représentation dans 158 cas comprenant des médiations ou des négociations. Qu'un cas fasse ou non l'objet d'un appel, le personnel du BCE déploie toujours les efforts nécessaires pour régler le différend le plus rapidement possible. Dans un système où 95 % des appels sont interjetés par des travailleurs, le BCE contribue à renforcer l'équilibre en veillant à

ce que les points de vue et les besoins des employeurs soient représentés et respectés.

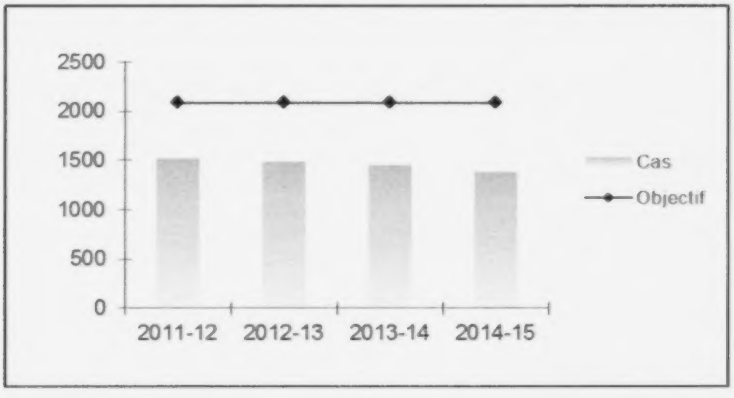
Une analyse approfondie des 1 384 cas traités au cours de 2014-2015 révèle ce qui suit :

- 511 cas, soit 37 %, ont été réglés, ce qui se compare aux 35 % de l'an dernier;
- 471 cas, soit 34 %, étaient nouveaux de cette année, ce qui se compare aux 33 % de l'an dernier, et signifie que le niveau de report des cas d'une année à l'autre demeure constant. Les arriérés de cas et le lent traitement demeurent des problèmes au sein du système;
- Le BCE a changé sa façon de mesurer les résultats positifs. Auparavant, nous nous concentrions à mesurer les résultats positifs comparativement à l'ensemble des résultats. Désormais, nous mesurons les résultats positifs et les résultats mixtes comparativement à la totalité des cas traités durant l'exercice. Nous estimons qu'il s'agit là d'une représentation plus juste du travail que nous faisons pour nos clients. Pour 2014-2015, le BCE a obtenu des résultats positifs ou mixtes (c.-à-d. des victoires partielles) dans 19,4 % des cas traités. Cela se compare aux 21,7 % de résultats positifs/mixtes obtenus l'année précédente. La méthode de calcul précédente donnait un résultat avoisinant les 25 %. Nous utiliserons cette nouvelle méthode pour tous les exercices à venir.

En ce qui a trait à la satisfaction de la clientèle, 100 % des employeurs interrogés se sont dits satisfaits des services de représentation du BCE, ce qui est semblable au résultat de 97,4 % de l'année dernière; 100 % ont aussi indiqué qu'ils recommanderaient les services du BCE à d'autres employeurs, comparativement à 97,4 % au dernier exercice. Tous ces résultats sont nettement supérieurs à l'objectif de 90 % et montrent que les employeurs sont au courant du travail effectué en leur nom par le personnel de l'organisme et qu'ils lui en sont reconnaissants.

Figure 3

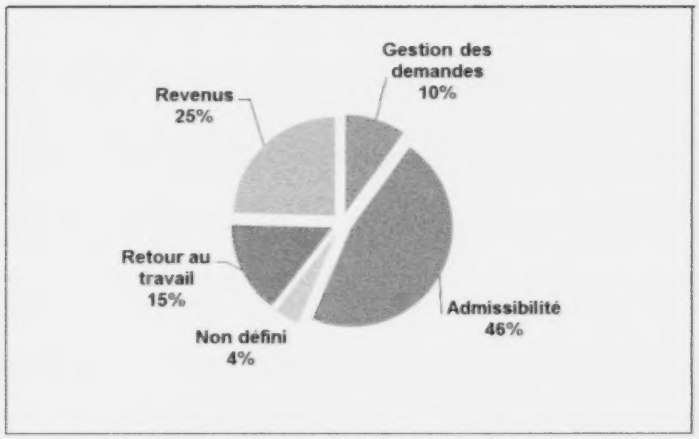
Cas traités, 2014-2015



Comparativement aux données sur les consultations, l'analyse des cas pour lesquels des services de représentation ont été fournis révèle des résultats différents. C'est l'admissibilité plutôt que les revenus qui est le principal souci des employeurs représentés par le BCE. Compte tenu du lien étroit qui existe entre l'admissibilité et les revenus, c.-à-d. que la reconnaissance de l'admissibilité initiale a une incidence considérable sur les sommes à débourser et les primes futures à verser à la CSPAAT, la différence est facile à comprendre. Les revenus viennent au deuxième rang des principaux soucis des employeurs, avec 25 %, soit une baisse par rapport à 38 % au dernier exercice. Les cas de retour au travail (15 %) et de gestion des demandes d'indemnité (10 %) se classent en troisième et quatrième place respectivement, comme l'année dernière. Ces statistiques reflètent les domaines qui ont le plus d'incidence sur les employeurs à l'heure actuelle (et qui, par conséquent, les préoccupent beaucoup) et où l'assistance du BCE peut être le plus utile.

Figure 4

Sujets des cas traités en 2014-2015



Communication de renseignements aux employeurs

Un petit employeur n'enregistre en moyenne un accident du travail qu'une fois tous les sept ou huit ans. Au moment de l'accident, l'employeur a instamment besoin de renseignements sur la gestion des demandes d'indemnisation et le retour au travail. Il est cependant probable que la plupart des propriétaires de petites entreprises n'aient pas les renseignements nécessaires à portée de la main, puisque la majeure partie de leur temps et de leurs ressources sont nécessairement axés sur la croissance et la rentabilité. S'ajoute à ce manque d'information le fait que peu de petits employeurs ont le temps nécessaire ou du personnel disponible pour assister à des séminaires ou des séances de formation, que ce soit au moment où un besoin se fait sentir ou de façon proactive.

La stratégie d'information du BCE a donc évolué, passant d'une démarche qui privilégiait la participation des employeurs à des ateliers intensifs de formation pour adultes à une démarche faisant appel à divers moyens qui permettent de fournir des renseignements utiles et accessibles au moment opportun. Ainsi, au cours des

dernières années, le BCE a axé sa stratégie d'information sur les démarches suivantes : veiller à ce que les employeurs qui font appel aux services de représentation du BCE connaissent bien le régime de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, afficher des outils et des renseignements utiles sur le site du BCE, contribuer au besoin aux initiatives de sensibilisation des intervenants et, depuis trois ans, offrir des webinaires directement aux parties intéressées en leur permettant de s'inscrire sur le site Web du BCE. De plus, le BCE tire profit de Twitter en publiant des gazouillis informatifs, ce qui lui permet d'atteindre directement les intéressés. Il envisage d'utiliser d'autres médias sociaux en fonction des ressources et des occasions qui se présentent.

En 2014-2015, le BCE a continué de répondre à la demande de la communauté des employeurs visant à obtenir davantage d'informations concernant la réintégration au travail et la gestion des demandes d'indemnité. Le BCE a également fait des présentations sur divers sujets à la demande de divers groupes d'intervenants, comme le PESC. Tenir les employeurs au courant de ce qui se passe à la CSPAAT et des changements apportés aux politiques de stress mental ont fait partie des nouvelles initiatives de 2014-2015 et ont attiré un grand nombre de personnes. En 2014-2015, 53 présentations ont été données, et notre personnel a pris part à six foires commerciales et colloques.

En raison de l'accent placé par l'organisme sur la présentation de webinaires directement aux utilisateurs en tant que principal outil d'éducation, 30 webinaires ont été offerts durant l'année – pour un total de 1 784 participants. Les sujets des webinaires de 2014-2015 comprenaient notamment les appels, la réintégration au travail, la gestion des demandes d'indemnisation, le Fonds de garantie pour travailleurs réintégrés (FGTR) et l'article 50. De plus, des webinaires d'information de base ont été offerts pour répondre à un besoin présent dans la communauté des employeurs – les webinaires « Guide pour remplir un Formulaire 7 » et « Introduction à la SPAAT » ont attiré beaucoup de personnes. Les webinaires se sont révélés être un moyen idéal de remplir

le mandat d'information du BCE, car ils permettent de diffuser des informations pertinentes directement aux employeurs, à l'endroit où cela leur convient, et avec un engagement de temps minime. Une fois que le sujet d'un webinaire « en direct » n'est plus pertinent – c.-à-d. qu'il n'est plus d'actualité pour les employeurs ou que le nombre d'inscriptions a largement diminué – une version enregistrée est déposée sur le site, ce qui fait en sorte que les employeurs de l'Ontario ont toujours accès à l'information quand ils en ont besoin.

Les webinaires ont aussi l'avantage d'être peu onéreux pour le BCE et d'assurer l'optimisation des ressources. Tirant parti de nos réussites antérieures, l'année 2015-2016 verra la poursuite de l'expansion des sujets abordés afin d'élargir les ressources et l'éducation disponibles pour les employeurs à propos des politiques et des procédures de la CSPAAT.

Le BCE a continué de donner des présentations en personne à des groupes d'intervenants ou d'employeurs. Il ne le fait toutefois que lorsque les inscriptions sont nombreuses. En tout, plus de 2 035 personnes ont assisté à une présentation, une séance d'information ou un atelier du BCE (à l'exception des webinaires) pendant l'exercice 2014-2015, ce qui représente une baisse par rapport à l'exercice précédent (2 395). Il fallait s'y attendre, puisque le BCE a réduit le nombre de ces événements, de 75 à 59. L'organisme réussit à atteindre continuellement un nombre important d'employeurs ontariens au moyen de webinaires et de présentations en personne et continuera d'en donner au besoin lorsque des occasions appropriées se présenteront.

L'un des objectifs des services de représentation du BCE est de renforcer l'autonomie des employeurs au sein du régime de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail en veillant à ce qu'ils connaissent les rôles et responsabilités que leur impose la LSPAAT. Pour atteindre cet objectif, il faut renseigner les employeurs sur la façon d'améliorer la gestion des demandes d'indemnisation et les modalités de retour au travail ainsi que sur le fonctionnement du

système de tarification par incidence de la CSPAAT de manière à ce qu'ils soient plus autonomes et bien informés à l'avenir. La mesure du rendement A2 (annexe A) indique le pourcentage de la clientèle du BCE qui a utilisé les services de l'organisme pour la première fois en 2014-2015. Durant cet exercice, le BCE a commencé à mesurer de manière différente sa facilité à joindre de nouveaux clients. En tenant uniquement compte des cas actifs et des conseils offerts – plutôt que de la totalité des employeurs qui reçoivent des services – 54 % étaient de nouveaux clients en 2014-2015. Pour 2013-2014, cela correspond à 55 %. Ces chiffres sont plus élevés que les statistiques précédemment utilisées et reflètent à notre avis de manière plus juste la répartition de la prestation de nos services. Le BCE poursuivra ses efforts d'information et de sensibilisation en vue d'atteindre le plus grand nombre possible d'employeurs ontariens.

En plus de fournir de la formation pratique aux employeurs dans le cadre du traitement de leur dossier, le BCE s'efforce de répondre aux besoins de sa vaste clientèle en lui offrant divers modes d'accès ou de prestation pour se renseigner sur la CSPAAT.

- Les renseignements et les avis concernant les webinaires, les présentations et les réunions sont mis à jour sur le site Web www.employeradviser.ca.

- Les messages mensuels du directeur sont affichés sur le site Web du BCE.

- Les bulletins électroniques continuent d'être envoyés aux clients du BCE, mais moins fréquemment - deux bulletins « normaux » ont été envoyés durant l'exercice, en plus d'un bulletin « spécial » (c.-à-d. devant être livré rapidement).

- Les archives des bulletins électroniques sont conservées sur le site Web du BCE, et le contenu du bulletin le plus récent est affiché sur la page des dernières mises à jour. Les employeurs qui utilisent le site Web peuvent s'abonner au bulletin électronique pendant une visite.

- Le BCE abandonne progressivement la distribution de la version imprimée de son très populaire guide à l'intention des employeurs; deux guides distincts qui ciblent le secteur de la construction et les autres secteurs sont offerts en français et en anglais. Ces documents renferment une foule de renseignements et indiquent notamment quels employeurs doivent s'inscrire auprès de la CSPAAT, la façon de le faire ainsi que les droits et responsabilités d'un employeur aux termes de la LSPAAT. Ils constituent une ressource pratique et ciblée pour les futurs employeurs et les petites et moyennes entreprises. Les guides sont disponibles en format électronique, et peuvent être téléchargés sur le site Web du BCE. Un petit dépliant sur papier glacé qui présente les services offerts par le BCE sera distribué à la place au besoin.

Comme le BCE a pour mandat d'aider principalement les employeurs qui comptent moins de 100 employés, l'examen du bien-fondé d'une éventuelle intervention du BCE pour le compte d'un employeur inclut la détermination de la taille de l'entreprise. Durant l'exercice 2014-2015, 7 % des clients représentés par l'organisme comptaient plus de 100 employés, soit la même proportion que l'année dernière.

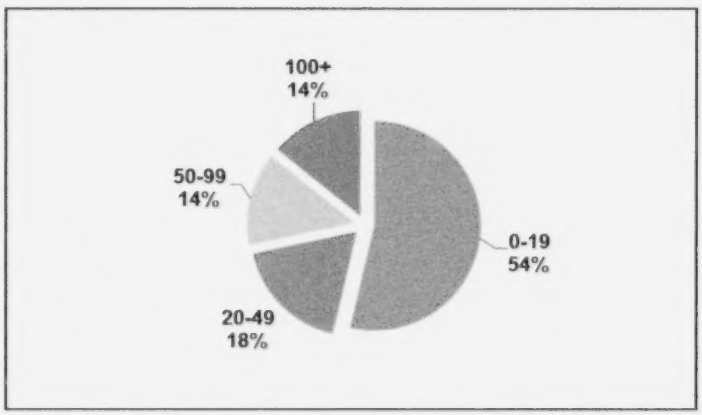
Il ne serait pas rentable sur le plan administratif de trier les clients qui s'adressent à l'InfoCentre pour ne fournir des conseils qu'à ceux qui ont moins de 100 employés. On admet généralement que le fait de rendre les conseils accessibles à tous les employeurs améliore le régime dans son ensemble. Ainsi, au cours de l'exercice 2014-2015, 16 % des conseils ont été fournis à des employeurs ayant plus de 100 employés. Cette proportion est similaire à celle du dernier exercice (19 %).

Le BCE continuera de fournir des services consultatifs au plus grand nombre possible d'employeurs ontariens qui communiquent avec lui.

Figure 5

Ventilation des clients représentés par le BCE selon la taille des entreprises (nombre d'employés)

2014-2015

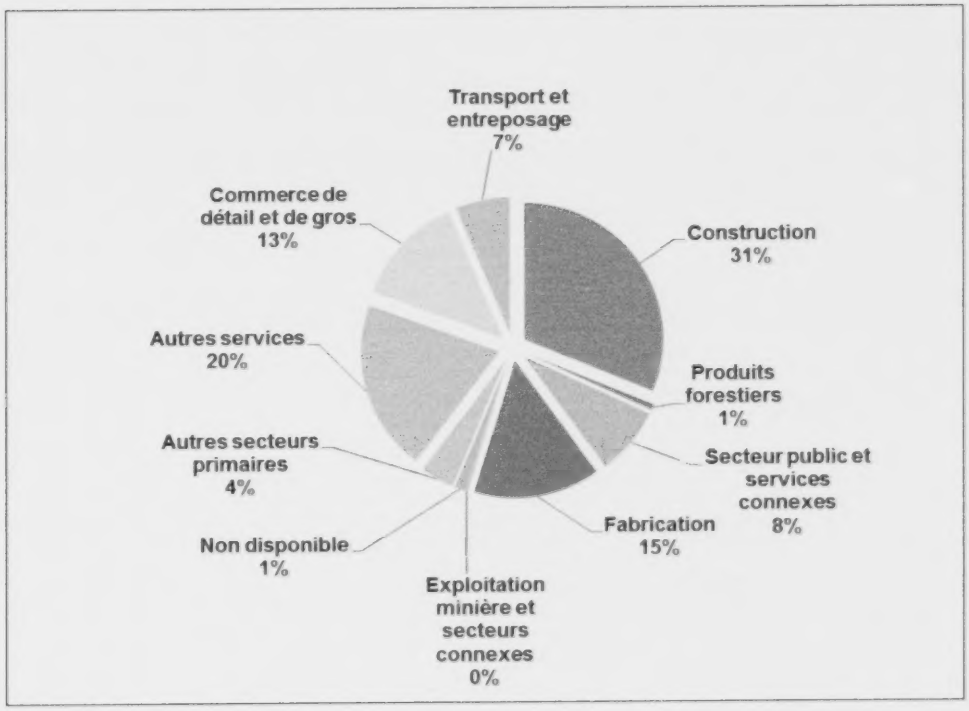


L'analyse sectorielle ci-dessous est fondée sur la classification établie par la CSPAAT. Les données concordent avec la prédominance des petites et moyennes entreprises dans les différents secteurs d'activité. L'industrie de la construction demeure le plus important groupe de clients de l'organisme à 31 %, un niveau semblable au 36 % du précédent exercice, ce qui illustre l'effet important des politiques de la CSPAAT sur ce secteur. Les autres secteurs ont connu peu de changements comparativement aux exercices précédents, ce qui reflète la répartition globale des secteurs d'activité des employeurs de l'Ontario.

Figure 6

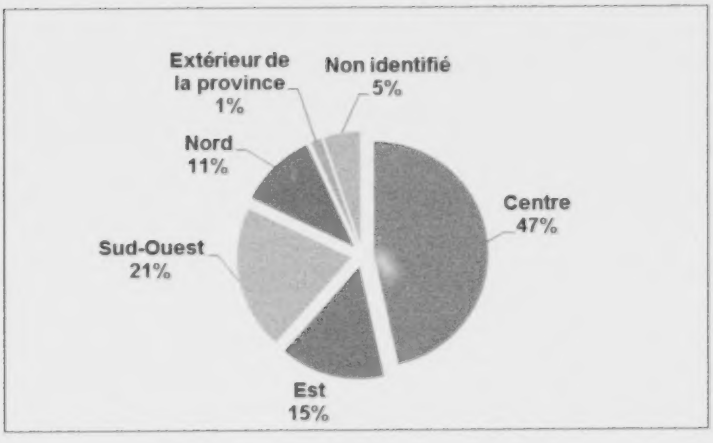
Ventilation de la clientèle du BCE selon les secteurs d'activité définis par la CSPAAT

2014-2015



La figure 7 présente la répartition régionale de la clientèle du BCE pour 2014-2015. La prestation des services semble concorder avec la répartition de la population et des entreprises dans la province puisque c'est dans le Centre, qui comprend la région du grand Toronto, que se concentre la majorité des clients. La répartition est très semblable à celle de l'année dernière, avec le Nord légèrement plus élevé, en raison des efforts de sensibilisation du nouveau spécialiste des services aux employeurs à Thunder Bay. Comme les spécialistes des services aux employeurs sont répartis dans la province, le BCE peut offrir des services de représentation aux employeurs des différentes régions, selon les besoins.

Figure 7
Répartition de la clientèle du BCE par région
(code postal)
2014-2015



Valeur pour la clientèle

Mettre les employeurs de l'Ontario au courant de l'existence du BCE et des conseils et services de représentation gratuits qu'il offre – compte tenu des contraintes de taille – demeure une tâche colossale. À en juger par les cotes de satisfaction élevées, il ne fait

aucun doute que les services du BCE sont jugés importants. Notre objectif est d'accroître le nombre d'employeurs qui y ont recours et qui en sont satisfaits.

Par conséquent, nous consacrons des efforts constants à la sensibilisation et au marketing. Pour l'exercice 2014-15, le BCE rapporte les activités suivantes :

- Aucune annonce informative n'a été placée dans les journaux en 2014-2015; deux avaient été placées l'année dernière. Nous avons constaté que les annonces imprimées ont une utilité limitée et coûtent très cher, et nous avons donc décidé d'essayer les annonces sur les sites Web à la place. En guise de test, deux annonces ont été placées sur des sites pertinents. L'évolution et l'évaluation de notre stratégie publicitaire se poursuivent.
- Le BCE a continué de distribuer des articles portant sur la sécurité au travail et l'indemnisation des accidents du travail aux groupes d'employeurs, à partager avec leurs membres. En 2014-2015, des articles ont été fournis à 38 groupes, notamment à des associations de vente au détail, de commerce et professionnelles, ainsi qu'à d'importants franchiseurs, comparativement à 39 groupes l'année précédente.
- Le BCE a participé à six foires commerciales et colloques organisés par divers groupes et associations d'employeurs. Le BCE a également continué de participer aux foires commerciales des associations régionales de sécurité, mais les possibilités de participation ont diminué. Les taux de fréquentation du kiosque étaient largement plus élevés aux foires commerciales de 2014-2015.
- Poursuite des efforts placés sur les secteurs des services et de la fabrication et ajout du secteur agricole. En 2014-15, les conseils fournis au secteur de la fabrication étaient en hausse d'environ 3 %, ce qui illustre un petit effet de nos efforts auprès de ce domaine. En ce qui concerne le secteur des services, nous avons noté une baisse d'environ 10 % après deux années de hausses substantielles de 20 % et plus. Nous ne possédons pas de statistiques comparables pour le secteur agricole, mais, fait intéressant, nous avons noté une

hausse des conseils prodigués à ce secteur. Ces secteurs demeureront des cibles principales de sensibilisation en 2015-2016.

- Au total, le personnel du BCE a donné à divers groupes d'intervenants et d'employeurs plus de 53 présentations sur des sujets tels que la réintégration au travail, le projet de loi 119, la gestion des demandes d'indemnisation, la façon de remplir l'avis d'accident (formulaire 7) ainsi que la CSPAAT et le BCE. Nous nous sommes éloignés des présentations « en personne » pour offrir plus de webinaires. Afin de pouvoir recevoir une présentation « en personne » par notre personnel, il faut garantir la présence d'au moins vingt participants, bien que des exceptions soient possibles pour des endroits et de groupes spécifiques et ciblés. Malgré tout, plus de 1 465 représentants des employeurs ont assisté à des présentations faites par le personnel du BCE cette année, comparativement à 2 089 l'an dernier.
- Distribution de plus de 2 500 signets du BCE sur les appels. Ces signets présentent les services qu'offre le BCE dans le cadre du processus de contestation de la CSPAAT. Ils sont principalement utilisés par le TASPAAT, qui les joint aux documents envoyés aux employeurs concernant leur appel à venir.
- Le BCE a désormais stoppé la production de son guide à l'intention des employeurs, tant la version pour le secteur de la construction que la version pour les autres secteurs, puisqu'il est disponible en ligne et que son impression coûtait très cher. Nous utilisions les stocks restants et avons distribué les 625 derniers guides l'an dernier. La mise à jour de guides se poursuivra, en version électronique, et ceux-ci serviront de documents simples et utiles pour aider les employeurs à comprendre le système d'indemnisation des accidents du travail et leurs obligations en vertu de la Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.
- La brochure d'aperçu des services du BCE est un grand succès. En 2014-2015, 2 410 brochures supplémentaires ont été distribuées; 2 600 avaient été remises aux employeurs durant l'exercice précédent, qui était la première année de production du document. La brochure continue d'être une solution de rechange

(par rapport au guide à l'intention des employeurs) nettement moins coûteuse et présente l'avantage de ne pas tomber en désuétude chaque fois que les politiques et procédures de la CSPAAT changent.

- Un signet des webinaires a été lancé en 2014-2015. Ce signet, qui comporte un simple horaire des webinaires, a été produit pour que le personnel puisse le distribuer aux employeurs lors de leurs interactions, durant les foires commerciales, etc. Au total, plus de mille de ces signets ont été distribués. Nous prévoyons poursuivre la production du signet tous les six mois, afin que l'information demeure à jour.
- En 2014-2015, le nombre de webinaires présentés par le BCE a augmenté. Trente webinaires ont été présentés en cours d'exercice – une augmentation de 50 % par rapport aux vingt webinaires présentés l'année dernière. Les sujets abordés étaient les suivants : appels (5), article 50 (2), réintégration au travail (4), gestion des demandes d'indemnisation (5), introduction à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail (4), formulaire 7 (4), FGTR (3) et forum du directeur (3), avec un total de 1 784 participants. Le lancement du forum du directeur, qui met en vedette le directeur du BCE, Michael Zacks, donnant un survol des questions d'actualités dans le domaine de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, a été particulièrement bien accueilli. Il n'arrive pas souvent que les employeurs aient accès à une ressource aussi haut placée pour pouvoir lui poser des questions afin de parfaire leurs connaissances. Les webinaires font augmenter considérablement le nombre de clients à qui nous pouvons fournir des renseignements d'une manière très rentable. Nous continuons de diversifier les sujets de nos webinaires. La version enregistrée des webinaires, qui se trouve sur le site Web du BCE, constitue pour les employeurs une précieuse ressource en ligne qui est accessible tous les jours, 24 heures sur 24. Site Web.
- Le site Web du BCE a subi une mise à jour technologique en 2014-2015. Cette mise à jour, qui ne fut pas terminée avant la fin de l'exercice, doit être mise en ligne durant l'été 2015. Ce changement de technologie habilitante permettra

de faciliter la mise à jour du contenu et permettra d'améliorer l'allure et la convivialité du site. L'objectif de faciliter l'inscription aux webinaires était au centre de cette initiative de reconception.

- Le BCE continue d'augmenter sa présence sur Twitter. Depuis son inscription à Twitter en janvier 2013, le BCE a gagné 1 703 abonnés – 1 579 de langue anglaise et 124 de langue française. Chaque jour, il affiche des gazouillis qui visent à communiquer notamment les modifications apportées aux politiques de la CSPAAT et des faits (Le saviez-vous?) tirés des guides du BCE. Il y a aussi des gazouillis spéciaux lorsque la CSPAAT diffuse des communiqués sur des sujets tels que les changements concernant les primes pour la prochaine année. Les abonnés du BCE sont notamment des associations et organismes d'employeurs, ainsi que des personnes. Nous continuons d'évaluer les médias sociaux en tant que moyen d'étendre efficacement la visibilité du BCE auprès de la communauté des employeurs de la province.

Enfin, en 2014-2015, le BCE a continué de faire le suivi de ses « économies », c.-à-d. les économies réalisées par les employeurs de manière directe et immédiate grâce à l'intervention du personnel du BCE. Ces économies peuvent découler notamment du fait qu'un appel d'un employeur a été accueilli, annulant ainsi une décision d'admissibilité initiale, ou qu'une décision en matière de classification a été modifiée en faveur de l'employeur. Les économies ont totalisé plus de 666 390 $ pour l'exercice 2014-2015, ce qui est nettement inférieur à ce qui avait été rapporté l'an dernier. Une partie de ce recul peut s'expliquer par les retards et les arriérés de cas dans l'obtention des résultats des appels, et quelques erreurs dans les rapports du personnel. Nous tenterons de présenter cette statistique de manière plus complète pour l'année prochaine.

Néanmoins, les économies réalisées contribuent de façon substantielle au résultat net de la communauté ontarienne des petits employeurs. Il est à noter que le montant indiqué représente le simple total des économies ponctuelles réalisées au titre des remises, des crédits ou des frais non engagés. Comme il ne tient pas compte des

prévisions d'économies futures ou permanentes découlant de ces résultats favorables, le bénéfice continu est en fait bien supérieur à ce montant.

Le BCE continuera de surveiller son efficacité en ce qui a trait aux dépenses et aux économies de ses clients.

Quatrième partie *Vue d'ensemble des programmes et activités liés à l'application de l'article 50*

Services consultatifs et services de représentation

Depuis avril 2012, le BCE est chargé de fournir des conseils et des services de représentation aux employeurs de l'Ontario qui font l'objet de plaintes déposées en vertu de l'article 50 de la Loi sur la santé et la sécurité au travail de l'Ontario.

Le BCE avait deux représentants des employeurs responsables de ce mandat en 2014-2015. Une section complète du site du BCE est dédiée à l'information et aux conseils concernant les obligations et les responsabilités des employeurs en vertu de l'article 50. Les employeurs en viennent à communiquer avec le BCE par l'intermédiaire du site, en téléphonant à l'InfoCentre pour obtenir des informations ou par une référence directe de la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTO).

Le BCE a fourni les services ci-dessous aux employeurs en 2014-2015.

- Il a offert deux webinaires d'information sur l'article 50.
- Il a reçu et traité deux demandes d'information par téléphone.
- Il a donné suite à 22 demandes (conseils) portant sur des cas en particulier.
- Il a entrepris 21 représentations (cas).
- Des 21 représentations, 15 ont été réglées ou retirées, durant l'exercice. Les règlements varient de la simple remise d'une lettre d'emploi au versement d'un montant d'argent (généralement peu élevé). Pour la majorité des cas ayant fait l'objet d'un règlement, l'employeur a obtenu une renonciation complète et finale à toute demande découlant d'un emploi ou d'un licenciement.
- À la fin de la période visée par le présent rapport, aucun cas n'avait fait l'objet d'une audience complète.
- D'un point de vue géographique, la distribution des cas dans la province était répartie comme suit – Nord 5; Sud-ouest 14; Est 5; Centre 21.

La demande de services de représentation en lien avec l'article 50 est très variable. Toute représentation doit porter une attention extrême aux délais, en raison des délais très stricts imposés par la CRTO pour répondre aux plaintes. Le BCE compte du personnel pour fournir des conseils et offrir des services de représentation au besoin et quand on lui en fait la demande.

Cinquième partie Témoignages de la clientèle

Nous avons le plaisir de publier les observations ci-dessous formulées par des clients du BCE au sujet des services fournis par notre personnel.

« Merci beaucoup pour votre aide, vos précieux conseils et surtout vos efforts pour régler ce cas. Nous sommes très heureux d'avoir fait appel à vous. »

A.S.

North York

« Je voulais vous envoyer un courriel pour souligner l'excellent service reçu de la part d'un membre de votre personnel… Il a récemment représenté notre entreprise, XXX, au Tribunal d'appel. Il était très au courant du dossier et a agi de manière professionnelle et courtoise… Nous sommes très reconnaissants du travail qu'il a fait pour nous, et de la façon professionnelle et informée dont il nous a représentés. »

C.S.

Vaughan

« Je voulais simplement vous dire à quel point je suis surpris que nous ayons remporté notre appel… Je vous remercie du fond du cœur pour tout ce que vous avez fait cette journée-là, vous m'avez bien aidé en me parlant longuement du dossier… J'ai compris que vous vous y connaissiez quand nous nous sommes parlé. »

G.W.
Brant

« Merci pour vos services. J'ai récupéré mon argent ainsi que les intérêts. Nous vous sommes très reconnaissants de votre aide dévouée. Sans vous, nous n'aurions peut-être pas été en mesure de régler le problème. »

L.L.
Rockland

« Je suis très heureux de pouvoir compter sur quelqu'un d'aussi qualifié que vous pour nous aider. »

J.F.

Thunder Bay

« Je voulais prendre le temps… de vous remercier de nous avoir aidés à organiser une séance d'information sur la réintégration au travail offerte par le BCE à nos employeurs. … Plus de 90 employeurs ont assisté à la séance et les commentaires ont été extrêmement positifs… Les employeurs ont été en mesure d'en apprendre plus à propos de leurs obligations en matière de réintégration au travail en vertu de la LSPAAT et de leur devoir et leur responsabilité d'accommoder les travailleurs blessés. »

A.S.
Toronto

« Le Message du directeur (Director's Update) du BCE est un survol très utile de ce qu'il faut savoir à propos des questions d'actualité de la CSPAAT qui permet aux employeurs de gagner du temps. »

J.M.

« Merci encore de votre excellent travail pour me représenter dans ce cas. Je ne peux vous dire à quel point je suis soulagé… Grâce à vous, plus de soucis! Beau travail! »

H.J.
Burford

« Merci, xxx. Comme d'habitude, votre expérience et vos connaissances m'ont éclairé et je vous suis reconnaissant d'avoir examiné cette demande. »

T.L.
Toronto

« J'ai traité avec d'autres organismes gouvernementaux dans le passé et le BCE est celui avec lequel il était le plus facile de collaborer. »

J.L.
Ajax

« Je voulais simplement vous remercier d'avoir représenté xxx à l'audience de la CSPAAT aujourd'hui. Si le juge est à moitié aussi impressionné par vous que je l'ai été, il tranchera en notre faveur. »

K.H.
Sault Ste. Marie

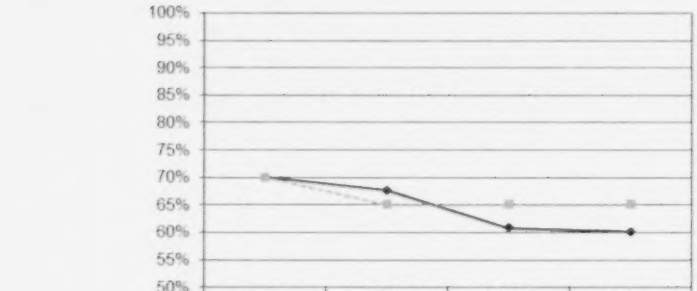
Veuillez remarquer que l'organisme a également eu l'honneur de voir un des membres de son personnel recevoir le prix du « Leader exceptionnel en santé et sécurité communautaire » remis par la section de l'Est de l'Ontario de la Société canadienne de la santé et de la sécurité au travail en mai 2014.

Annexe A : Mesures de rendement du BCE en 2014-2015

Activités de base : Services consultatifs et services de représentation

Mesure du rendement en 2014-2015 : Pourcentage de différends réglés sans audience

Pourcentage de différends réglés sans audience



	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Différends sans audience	70%	68%	61%	60%
Objectif	70%	65%	65%	65%

Apport du BCE

Le personnel du BCE utilise des stratégies de règlement extrajudiciaire, comme la négociation et la médiation, pour aider les employeurs à régler plus rapidement leurs différends.

Dans les questions touchant les revenus où le différend n'oppose que deux parties (la CSPAAT et l'employeur), tous les efforts sont faits pour parvenir à un règlement au niveau du secteur opérationnel. Cependant, 95 % des appels sont interjetés par des travailleurs, et il arrive souvent que les employeurs communiquent avec le BCE lorsque le différend fait déjà l'objet d'un appel. Cela restreint l'objectif qui peut être raisonnablement atteint.

Annexe A : Mesures de rendement du BCE en 2014-2015

Que signifie le graphique?		**Engagements pour 2014-2015** L'engagement pris pour 2014-2015 était d'obtenir 65 % de conflits réglés sans audience, et le BCE est venu à 8 % d'atteindre cette cible. **Objectif à long terme** L'objectif à long terme est de 65 %.	
Le BCE réduit continuellement l'antagonisme au sein du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail et aide les employeurs à gérer plus efficacement les différends, mais il n'a aucun pouvoir direct sur les résultats. En fin de compte, comme la plupart des appels sont interjetés par des travailleurs et qu'il revient à l'employeur de décider de régler ou non le différend sans audience, cette mesure varie en fonction du climat qui règne chez l'employeur et des différends qui surviennent durant un exercice donné. Bien que la mesure de cette année soit sous la cible, elle correspond aux résultats de l'année précédente. Le BCE continue de venir en aide à un grand nombre d'employeurs avant la tenue de l'audience.			
Publication proposée	À usage interne	☒ Mesure existante	☐ Nouvelle mesure

Activités de base : Services consultatifs et de représentation	A2
Mesure du rendement en 2014-2015 : Pourcentage de clients ayant reçu des services du BCE pour la première fois durant l'exercice.	

Annexe A : Mesures de rendement du BCE en 2014-2015

Pourcentage de nouveaux clients servis

	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Nouveaux clients	56%	59%	55%	54%
Objectif	50%	50%	50%	50%

Apport du BCE

Les commentaires de la clientèle encouragent invariablement le BCE à mettre un plus grand nombre d'employeurs au courant de ses services. Le BCE cherche aussi à rendre les employeurs plus autonomes dans le cadre du traitement de leur cas.

Cette mesure permet de déterminer si le BCE réussit à atteindre les employeurs admissibles qui paient ses services au moyen des primes versées à la CSPAAT, mais qui n'ont pas encore fait appel à ses services.

Que signifie le graphique?

Nous poursuivons nos démarches visant à informer le plus grand nombre d'employeurs possible de nos services confidentiels gratuits. Les efforts de sensibilisation en cours du BCE amènent de nouveaux clients à l'organisme, mais il reste du travail à faire.

Engagements pour 2014-2015

Le BCE s'est engagé à atteindre un taux de nouveaux clients de 50 % au cours de l'exercice 2014-2015. L'objectif a été atteint.

Objectif à long terme

L'objectif à long terme est de 50 %.

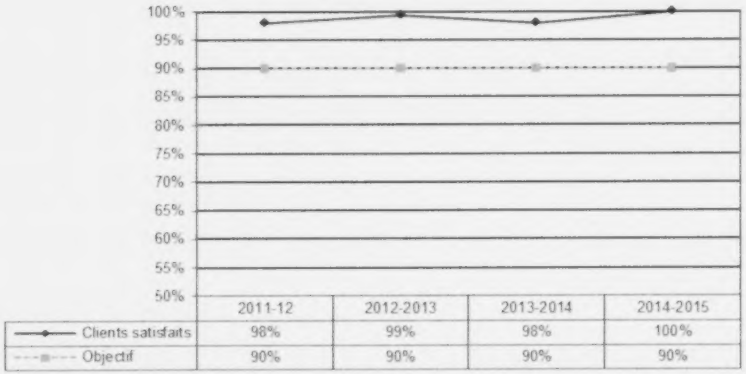
Publication proposée	À usage interne	☒ Mesure existante	☐ Nouvelle mesure

Activités de base : Services consultatifs et de représentation — A3

Annexe A : Mesures de rendement du BCE en 2014-2015

Mesure du rendement en 2014-2015 : Taux de satisfaction de la clientèle d'au moins 90 %.

Pourcentage de clients satisfaits



	2011-12	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Clients satisfaits	98%	99%	98%	100%
Objectif	90%	90%	90%	90%

Apport du BCE

Les clients se plaignent principalement de ne pas avoir été mis au courant des services du BCE plus tôt. La plupart des employeurs qui font appel aux services de l'organisme en sont très satisfaits.

Outre les normes de service à la clientèle de la fonction publique de l'Ontario, le BCE a adopté un certain nombre de normes, de politiques et de mesures du rendement internes, notamment celles relatives aux services téléphoniques, à l'examen des dossiers et au suivi auprès de la clientèle, afin d'offrir le meilleur service possible à ses clients. Le système de gestion des cas du BCE a été conçu de manière à fournir au personnel les outils nécessaires au suivi et au respect de ces attentes.

Que signifie le graphique?

La clientèle du BCE est très satisfaite des services reçus.

Il convient de noter que ce graphique illustre le taux combiné des activités du BCE SPAAT – InfoCentre et représentation des employeurs.

Engagements pour 2014-2015

Le BCE s'est engagé à atteindre un taux de satisfaction de la clientèle de 90 % au cours de l'exercice 2014-2015. Cet objectif a été dépassé.

Objectif à long terme

L'objectif à long terme est de 90 %.

Publication proposée	À usage interne	☒ Mesure existante	☐ Nouvelle mesure

Annexe B : Rapport financier du BCE pour 2014 –2015

En milliers de dollars (sauf pour la colonne « Différence en % »)

Compte	Budget final*	Total des dépenses réelles**	Écart	Différence en %	Explication
Salaires et traitements	2596,4	2509,1	87,3	3,4 %	*Effectif incomplet d'ETP*
Bienfaits	597,2	675,4	(78,2)	-13,1 %	
Transports et communications	154,3	106,3	48,0	31,1 %	*Limitation des dépenses discrétionnaires*
Services (y compris la location)	405,4	381,6	23,8	5,9 %	*Limitation des dépenses discrétionnaires*
Fournitures et matériel	92,4	32,8	59,6	64,5 %	*Limitation des dépenses discrétionnaires*
ACDF	**652,1**	**520,8**	**131,3**	***20,1 %***	
Paiements de transfert	0,0	0,0	0,0		
Total	**3 845,7**	**3 705,3**	**140,4**	**3,7 %**	
Recouvrements	**(3 844,7)**	**(3 705,2)**	**(139,5)**	**3,6 %**	
TOTAL	**1,0**	**0,1**	**0,9**		

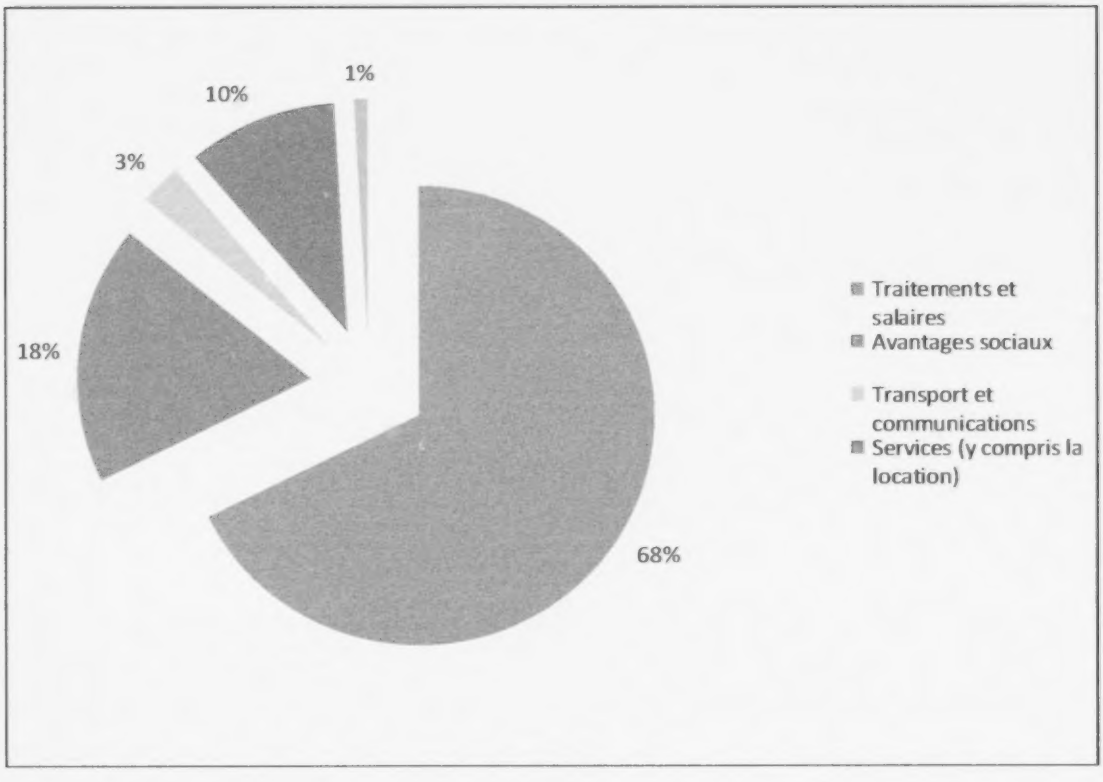
* Budget final = Prévisions imprimées +/- Bureau du Conseil du Trésor ou réaffectation des fonds par catégorie de dépenses, ou les deux.

Source des revenus	Prévisions	Total des revenus réels	Écart	Différence en %	Explication
Sans objet					

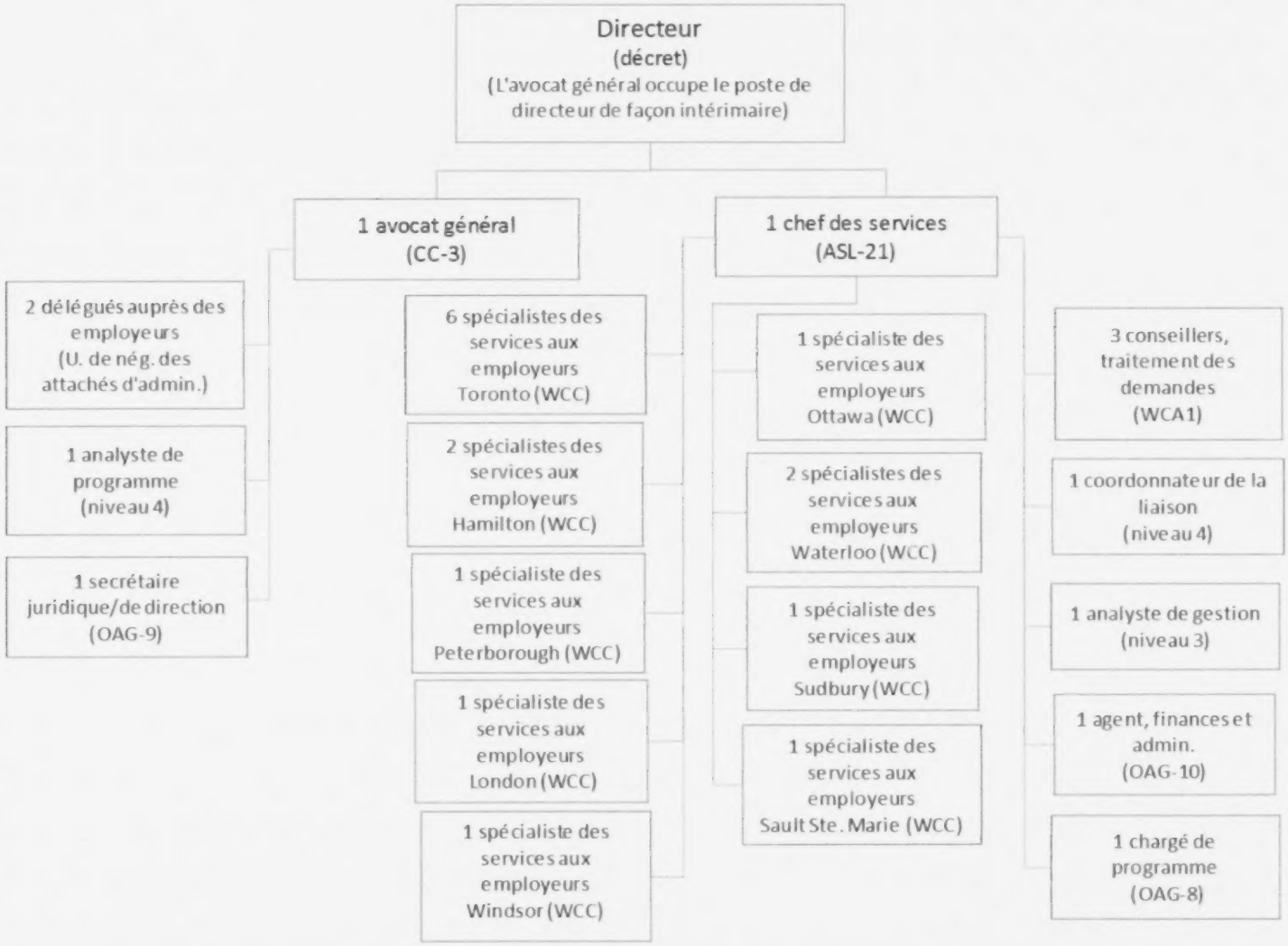
** Comprend les coûts de location.

Figure 8

Budget réel 2014-15



Annexe C : Organigramme du BCE



La nomination par décret d'une personne au poste de directeur du BCE n'a pas eu lieu. L'avocat général occupe ce poste par intérim.

Bureau des conseillers des employeurs

Téléphone

Numéro sans frais : 1 800 387-0774

Site Web

www.employeradviser.ca

Suivez-nous sur Twitter

@askoeaFR

Télécopieur

416 327-0726

ou

Adresse postale

505, avenue University
20e étage
Toronto (Ontario)
M5G 2P1